

## Pembuatan Website Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk

Ferdian Budi Cahyono

D3 Manajemen Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, fbcahyono@gmail.com

Anita Qoiriah

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, anitaqoiriah@unesa.ac.id

### Abstrak

Di tahun 2016 ini, website bisa dikatakan menjadi salah satu media pilihan perusahaan retail dalam menjalin dan atau melakukan komunikasi dan atau melakukan promosi kepada pelanggan. Hanya dengan menggunakan ponsel atau perangkat lain yang tersedia mesin penelusuran atau *browser*, siapapun dapat mengakses website dimanapun dan atau kapanpun oleh siapapun. Hal ini menjadi salah satu alasan bagi perusahaan retail menggunakan website sebagai media komunikasi.

Pembuatan website penanganan keluhan bertujuan untuk memudahkan pelanggan dan atau pegawai dalam menyampaikan keluhannya. Keluhan dari sisi pelanggan merupakan pengalaman ketika sedang berbelanja di toko Alfamidi yang melibatkan beberapa aspek yang sudah dikategorikan, pelanggan hanya perlu untuk mengisi formulir keluhan pelanggan tanpa harus melakukan proses login dan akan mendapatkan nomor tiket keluhan setelah pelanggan menekan tombol kirim. Sedangkan untuk keluhan pegawai merupakan hal – hal yang dirasakan dalam lingkungan kerjanya mengenai sistem kerja yang ada, pegawai memerlukan login terlebih dahulu untuk dapat mengisi formulir keluhan pegawai.

Laporan yang sudah dikirim oleh pelanggan dan atau pegawai akan diterima oleh bagian masing – masing, seperti keluhan pelanggan akan diterima langsung oleh toko yang mendapatkan komplain atau keluhan dari pelanggan, sedangkan untuk keluhan pegawai akan diterima oleh *Customer Service Representative* (CSR) dan ditindaklanjuti oleh Branch dari pegawai yang bersangkutan.

Hasil keluaran dari aplikasi ini adalah sebuah laporan keluhan yang dicetak dalam bentuk grafik pada halaman website dan juga laporan yang dicetak dalam bentuk *datasheet* yang hanya bisa diakses oleh *Customer Service Representative* (CSR) sebagai bahan untuk pelaporan kepada kantor pusat setiap bulannya. Dan digunakan sebagai evaluasi dan perbaikan terhadap aspek yang dinilai kurang dan perlu peningkatan, untuk menghindari dan atau meminimalisir keluhan dari pelanggan.

**Kata kunci :** *penanganan keluhan, keluhan pelanggan, keluhan pegawai, perusahaan retail.*

### Abstract

In 2016, the website could be said to be one of the media selection and retail companies in establishing or conduct or communication and promotion to customers. Only by using a mobile phone or other device that provided a search engine or browser, anyone can access the website or anywhere and anytime by anyone. It became one of the reasons for retailers to use the website as a communication medium.

Making the website aims to facilitate the complaint handling and customer or employee in presenting complaints. Complaints from the customer side is experience while shopping in the store Alfamidi involving several aspects that have been categorized, customers only need to fill out a customer complaint without having to make the login process and will get a ticket number customer complaints after hitting the send button. As for complaints of employees is - it is felt in the work environment on the existing working system, employees need to login to be able to fill out a complaint form employee.

The report has been sent by the customer or employee shall be accepted by the respective sections - each, such as customer complaints will be accepted directly by the store to get ideas or complaints from customers, while for complaints of employees will be received by the Customer Service Representative (CSR) and acted upon by Branch of the employees concerned.

The output of this application is a complaint report printed in graphical form on the page and printed reports in the form of a *datasheet* that can only be accessed by the Customer Service Representative (CSR) as a material for reporting to headquarters each month. And is used as the evaluation and improvement of the aspects considered less and need to be improved, in order to avoid or minimize complaints from customers.

**Keywords:** *complaint handling, customer complaints, employee grievances, retail company.*

## **PENDAHULUAN**

Di era yang sudah modern ini, toko – toko modern baik minimarket atau supermarket menjadi salah satu pertimbangan bagi setiap pelanggan atau konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dari toko tersebut. Selain beragam program promosi yang ditawarkan oleh toko modern baik minimarket atau supermarket selalu mengutamakan kepuasan pelanggannya, baik dalam bentuk pelayanan oleh karyawan, kualitas produk yang dijual, suasana belanja yang nyaman hingga harga yang dibanderol untuk setiap produk yang dijual. Dengan demikian komunikasi yang baik antara pelanggan, karyawan dan perusahaan harus selalu terjaga dan terpelihara dengan baik. Dalam hal ini yang sangat rentan adalah penanganan keluhan yang sering kali tidak terproses atau tidak tersalurkan.

Keluhan – keluhan yang dirasakan oleh setiap pelanggan yang datang dan melakukan transaksi ditoko tentunya sangat beragam. Baik itu keluhan dalam hal pelayanan yang diterima oleh pelanggan ketika berada ditoko dari pihak karyawan atau karyawan toko, sehingga pelanggan merasa dirinya tidak nyaman ketika berbelanja. Begitu juga menyangkut produk – produk yang dijual didalam toko tentunya tidak menutup kemungkinan akan mengalami masalah yang mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan. Seperti isi dari produk yang sudah rusak meskipun tanggal kadaluarsanya masih jauh, dan tidak ada cacat pada kemasan produk, contohnya seperti produk selai, coklat, keju, serta beberapa produk lain yang rentan rusak oleh suhu ruangan. Selain pelayanan karyawan, produk yang dijual, harga dan program promosi, fasilitas infrastruktur toko seperti Halaman Parkir, Pendingin Ruangan, Lantai, Keranjang Belanja, Lampu Penerangan, Fasilitas Kamar Mandi, hingga fasilitas pendukung lainnya yang juga bisa berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan. Hingga beberapa kategori keluhan lainnya yang bisa saja dialami setiap pelanggan dan membutuhkan penyelesaian.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya suatu keluhan yang dialami oleh pelanggan, tentunya membutuhkan sebuah fasilitas atau media yang menghubungkan antara pelanggan dengan perusahaan mengenai masalah yang dialami setiap pelanggan. Sehingga pelanggan merasa nyaman dalam menyampaikan keluhannya melalui fasilitas atau media yang telah disediakan oleh perusahaan untuk menampung keluhan – keluhan pelanggan.

Tujuan dari pembuatan website penanganan keluhan pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk yaitu untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan saat berbelanja, mempermudah pegawai dalam menyampaikan keluhan selama bekerja. Manfaat pembuatan website ini yaitu untuk mempermudah

perusahaan dalam menangani keluhan dan meningkatkan mutu pelayanan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Penelitian Sebelumnya**

Tugas Akhir dengan judul “Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan terhadap Produk Berbasis Website di PT. X”. Oleh Muhamad Arif Ramadhana, NIM 115623224, DIII Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya. Dimana pada penelitiannya menghasilkan sebuah aplikasi penanganan pelanggan terhadap suatu produk dari sebuah perusahaan. Dimana proses penanganan keluhan yang dialami pelanggan mengenai suatu produk yang diterimanya, terhadap sebuah perusahaan supplier yang memproduksi pesanan pelanggan. Sehingga dapat dijelaskan alur yang terjadi pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut : Pelanggan melakukan komplain kepada Marketing, untuk menyampaikan keluhan atas produk yang sudah diterima ternyata tidak sesuai atau bermasalah. Kemudian Marketing meneruskan keluhan kepada Bagian Produksi mengenai keluhan yang disampaikan oleh Pelanggan karena produk yang diterima tidak sesuai atau mengalami masalah dalam proses produksinya, sehingga Bagian Produksi melakukan pembenahan atau perbaikan terhadap kualitas produk yang dikeluhkan oleh pelanggan. Selanjutnya Bagian Produksi memberikan laporan atas penyelesaian masalah kepada Marketing, dan Marketing melanjutkan laporan tersebut kepada Pelanggan yang bersangkutan sebagai pertanggungjawaban atas keluhan yang dialaminya terhadap produk yang dipesan dan diterima.

Tugas Akhir dengan judul “Sistem Informasi E-Complaint Pusat Komputer Universitas Negeri Surabaya Berbasis Panada Framework dan Anroid”. Oleh M Jaelani Yusuf, NIM 115623254, DIII Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya. Dimana pada penelitiannya menghasilkan sebuah aplikasi yang memberikan fasilitas atau media penyampaian keluhan oleh pengguna fasilitas internal Universitas Negeri Surabaya. Dalam hal ini digambarkan dalam sebuah kasus sebagai berikut : Budi (Pengguna Komputer Laboratorium) mengalami kesulitan ketika ingin menggunakan salah satu aplikasi untuk pemograman, sehingga Budi mengirimkan pesan komplain melalui media yang disediakan. Maka secara otomatis akan diteruskan oleh sistem dengan cara mengirimkan email kepada admin atau maintance untuk segera mendapatkan penanganan dengan segera. Ketika pesan sudah diterima oleh admin atau maintance melalui email, maka akan muncul notifikasi pada ponsel android yang digunakan oleh admin atau maintance. Dengan demikian admin atau maintance segera melakukan balasan dengan membuka

jendela chatting atau obrolan dengan Budi, sehingga Budi mendapatkan bantuan dan penyelesaian atas masalah yang dialami dengan segera secara langsung oleh admin atau maintance. Dengan demikian, Budi mendapatkan panduan untuk menyelesaikan permasalahannya sehingga Budi dapat menggunakan komputernya kembali dengan masalah yang sudah terselesaikan.

## Apache Friends (XAMPP)

*Apache* adalah aplikasi web *server*. Aplikasi web *server* adalah aplikasi yang berguna untuk menjadikan sebuah PC menjadi web *server* dengan memberi *service* internet pada suatu komputer. Software *XAMPP* terdiri atas:

### 1. APACHE

*Apache* sudah berkembang sejak versi pertamanya. Sampai saat dituliskan artikel versi terakhirnya yaitu *Apache* versi 2.0.54. *Apache* bersifat *open source*. Tugas utama *Apache* adalah menghasilkan halaman web yang benar kepada peminta, berdasarkan kode PHP yang dituliskan oleh pembuat halaman web.

### 2. PHP

Bahasa pemrograman PHP merupakan bahasa pemrograman untuk membuat web yang bersifat *server-side scripting*. PHP memungkinkan kita untuk membuat halaman web yang bersifat dinamis. PHP dapat dijalankan pada berbagai macam *Operating System*, misalnya Windows, Linux dan Mac OS. Selain *Apache*, PHP juga mendukung beberapa web *server* lain, misalnya Microsoft IIS, Caudium, PWS dan lain-lain. *System* manajemen *database* yang sering digunakan bersama PHP adalah MySQL. Namun PHP juga mendukung *system* manajemen *Database* Oracle, Microsoft Acces, Interbase, d-Base, Postgre SQL dan sebagainya. PHP mendukung penuh *Object Oriented Programing* (OOP), integrasi XML, mendukung semua ekstensi terbaru MySQL. Pengembangan web *services* dengan SOAP dan REST, serta ratusan kemampuan.

### 3. MySQL

MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basisdata relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah *lisensi* GPL (*General Public License*). MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basisdata yang telah ada sebelumnya: SQL (*Structured Query Language*). Kehandalan suatu sistem basisdata (DBMS) dapat diketahui dari cara kerja pengoptimasi-nya dalam melakukan proses perintah-perintah SQL yang dibuat oleh pengguna maupun program - program aplikasi yang memanfaatkannya. Pada modus operasi non-

transaksional, MySQL dapat dikatakan unggul dalam hal unjuk kerja dibandingkan perangkat lunak peladen basisdata kompetitor lainnya. Namun demikian pada modus non-transaksional tidak ada jaminan atas *reliabilitas* terhadap data yang tersimpan, karenanya modus non-transaksional hanya cocok untuk jenis aplikasi yang tidak membutuhkan *reliabilitas* data seperti aplikasi *blogging* berbasis web (wordpress), CMS, dan sejenisnya. Untuk kebutuhan sistem yang ditujukan untuk bisnis sangat disarankan untuk menggunakan modus basisdata transaksional.





### 4. PHPMyAdmin

Dengan phpMyAdmin kita dapat membuat tabel, mengisi data dan lain-lain dengan mudah tanpa harus hafal perintahnya. Untuk mengaktifkan phpMyAdmin langkah-langkahnya adalah : yang pertama setelah XAMPP kita terinstall, kita harus mengaktifkan web *server Apache* dan MySQL dari control panel XAMPP. Yang kedua, jalankan *browser* (IE, Mozilla Firefox atau Opera) lalu menetikkan alamat web berikut : <http://localhost/phpmyadmin/> pada *address bar* lalu tekan *Enter*. Langkah ketiga apabila telah nampak *interface* (tampilan antar muka) phpMyAdmin, kita bisa memulainya dengan menetikkan nama database, nama tabel dan seterusnya.

### Data Flow Diagram (DFD)

Merupakan cara atau metode untuk membuat rancangan sebuah sistem yang mana berorientasi pada alur data yang bergerak pada sebuah sistem nantinya. Berikut adalah simbol yang digunakan dalam pembuatan DFD.

Tabel 1 Simbol Data Flow Diagram

Simbol	Nama	Fungsi
	<i>Terminator / User</i>	Kesatuan diluar sistem yang memberikan masukan ke sistem atau menerima <i>output</i> dari sistem berupa orang, organisasi atau sistem lain.
	<i>Proses</i>	Aktifitas yang mengolah <i>input</i> menjadi <i>output</i> .
	Data Flow	Aliran data pada sistem antar (proses, terminator dan proses) serta antara (proses dan data dtore).
	Data Store	Penyimpanan pada database, biasanya berupa tabel.

Data Flow Diagram terdapat tiga level :

#### 1. Diagram Konteks,

Merupakan tingkatan tertinggi dalam DFD dan biasanya diberi nomor 0 (nol). Semua entitas



eksternal yang ditunjukkan pada diagram konteks serta aliran data utama yang menuju serta dari sistem. Diagram ini tidak memuat penyimpanan data dan tampak sederhana, namun mewakili seluruh proses yang ada didalam suatu sistem.

## 2. Diagram Nol (diagram level-1),

Merupakan pemecahan dari diagram konteks ke diagram nol dan didalam diagram ini memuat penyimpanan data.

## 3. Diagram Rinci,

Merupakan diagram yang menguraikan proses apa yang ada dalam diagram nol.

### Pengertian Website

Website dapat diartikan kumpulan dari berbagai macam halaman situs yang terangkum dalam sebuah domain atau juga subdomain. Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dengan format *Hyper Text Markup Language* (HTML) yang diakses melalui HTTP atau protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server untuk ditampilkan kepada user. Berikut adalah macam – macam jenis website :

#### 1. Website Statis

Adalah suatu website yang mempunyai halaman yang tidak berubah, yang artinya untuk melakukan sebuah perubahan pada suatu halaman hanya bisa dilakukan secara manual yaitu dengan cara mengedit kode-kode yang menjadi struktur dari website itu sendiri.

#### 2. Website Dinamis

Adalah suatu website yang secara strukturnya diperuntukkan untuk update sesering mungkin. Biasanya dimana halaman utamanya yang bisa diakses oleh para pengguna pada umumnya, juga telah disediakan halaman *backend* yaitu untuk mengedit konten dari website tersebut.

#### 3. Website Interaktif

Suatu website yang memang yang saat ini terkenal, seperti forum dan blog. Dimana disini pengguna bisa berinteraksi dan juga beradu argument mengenai apa yang menjadi pemikiran mereka.

### METODE

#### Desain Sistem

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis maka penulis menyarankan suatu desain baru yang digunakan dalam menjalin hubungan komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan juga karyawan berupa sistem yang dikelola dalam bentuk *website*. Dimana saat ini setiap perangkat genggam yang digunakan sudah difasilitasi dengan fitur *website* dengan memanfaatkan fasilitas internet yang disediakan oleh operator. Desain sistem baru yang diusulkan juga

mencakup beberapa faktor yang perlu diperhatikan sebagai berikut : Sistem yang dibuat adalah website penanganan keluhan pelanggan pada PT Midi Utama Indonesia Tbk. Disertai dengan beberapa pilihan menu yang digambarkan dalam desain GUI. Bagian utama yang akan disajikan yaitu : Halaman Utama website, Halaman Formulir pengaduan, serta Halaman Report Grafik berdasarkan keluhan yang diterima oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk.

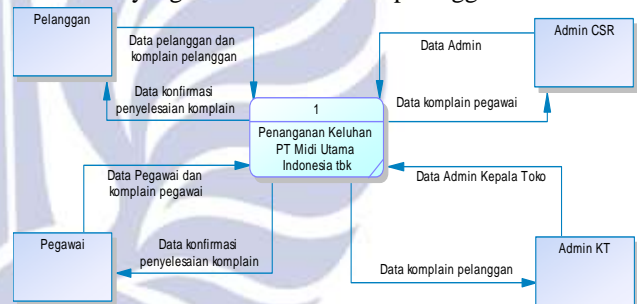
### Desain Model

#### 1. Data Flow Diagram

Melalui DFD berikut ini dijelaskan kinerja dari website untuk menangani keluhan pada PT. Midi Utama Indonesia TBK sebagai sarana penyampaian keluhan yang dirasakan pelanggan saat berbelanja di toko – toko alfamidi yang tersebar di beberapa daerah dan juga keluhan oleh pegawai.

##### a. DFD Level 0

Pada DFD Level 0 (Gambar 1) ini dijelaskan proses awal pada penyampaian keluhan yang dilakukan oleh pelanggan dan juga CSR sebagai Admin yang menerima keluhan pelanggan.

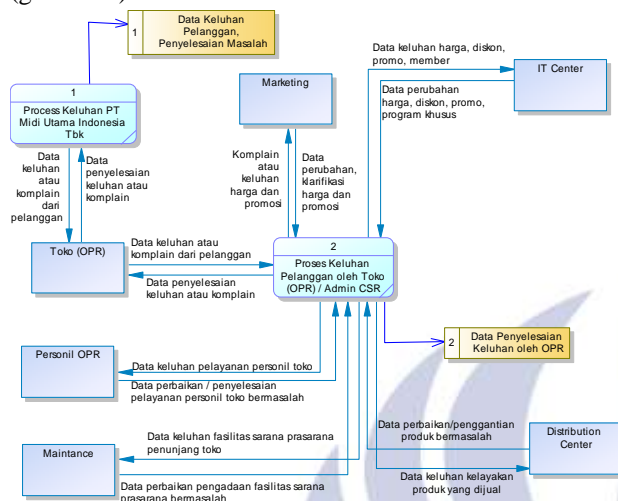


Gambar 1 DFD Level 0 Proses Awal Keluhan

Pada DFD Level 0 (Gambar 1) yaitu data yang berasal dari Pelanggan, Pegawai dan Pegawai sebagai Admin (CSR dan COS). Pada DFD Level 0 (Gambar 1) ini pelanggan mengirimkan data berupa identitas pelanggan dan keluhan yang didapatkan saat berbelanja ditoko yang disampaikan melalui website. Pelanggan yang membutuhkan login terlebih dahulu sebelum menyampaikan keluhannya dalam rana lingkungan kerja pegawai. Serta admin CSR dan COS yang menerima data keluhan dan akan diproses lagi untuk mendapatkan penyelesaian atas keluhan yang diterima. Dimana CSR akan memproses keluhan pegawai yang diterima kepada Branch terkait untuk dilakukan penyelesaian oleh masing – masing Branch. Dan COS yang menerima keluhan pelanggan tanpa melewati CSR bisa melakukan penyelesaian dibantu dengan terkait dan melakukan konfirmasi kepada AC dan AM.

## b. DFD Level 1

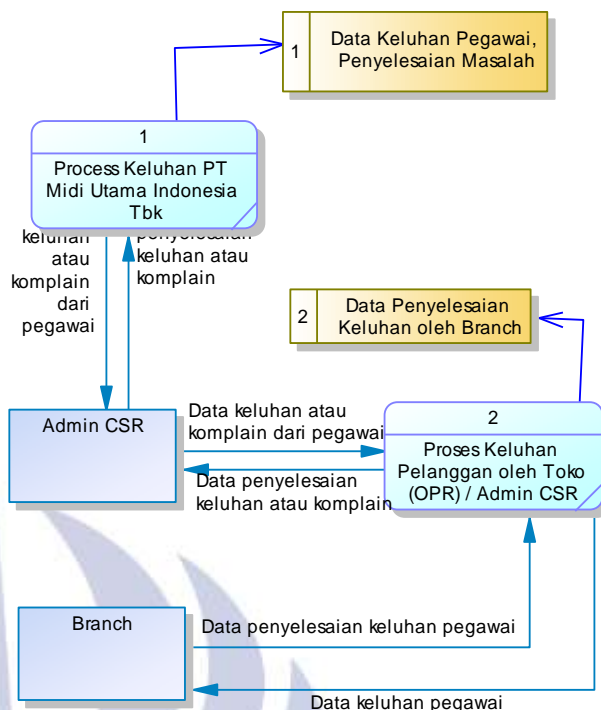
Pada DFD Level 1 ini dijelaskan proses yang terjadi pada Admin OPR setelah menerima data keluhan dari pelanggan yang kemudian akan diproses untuk mendapatkan penyelesaian, digambarkan seperti pada (gambar 2) berikut ini.



Gambar 2 DFD Level 1 Proses Keluhan Oleh Admin OPR

Pada (Gambar 2) menjelaskan proses yang terjadi oleh Admin OPR setelah menerima keluhan dari pelanggan. Pada proses ini data disampaikan kepada pihak atau bagian terkait, sedangkan *Branch Manager* (BM), *Area Manager* (AM), dan *Area Coordinator* (AC) juga menerima *report* keluhan dari pelanggan sesuai dengan toko yang berada di areanya. Data keluhan yang sampai pada pihak Toko (OPR) akan ditindaklanjuti atau diproses untuk menyelesaikan keluhan dan mengklarifikasi jika ada kesalahan yang terjadi setelah semua proses analisa keluhan dilakukan dengan pihak atau bagian-bagian yang bersangkutan. Bagian – bagian yang dimaksudkan antara lain adalah MKT, ITC, DC, MTC, OPR (Personel). Setelah proses koordinasi penyelesaian keluhan selesai, Admin OPR meneruskan proses analisa kepada AC dan AM untuk mendapatkan persetujuan mengenai hasil analisa, apakah ada perubahan atau tidaknya.

Berikut ini (Gambar 3) menjelaskan proses penanganan keluhan pegawai pada PT Midi Utama Indonesia Tbk yang masuk pada Admin CSR yang diteruskan kepada Branch. Sehingga Branch dapat melakukan penyelesaian atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pegawai, sehingga segera teratasi dan tidak mengganggu aktifitas dalam berkerja bagian terkait atau yang lainnya. Digambarkan dalam DFD berikut ini (Gambar 3).



Gambar 3 DFD Level 1 Proses Keluhan Oleh Admin CSR

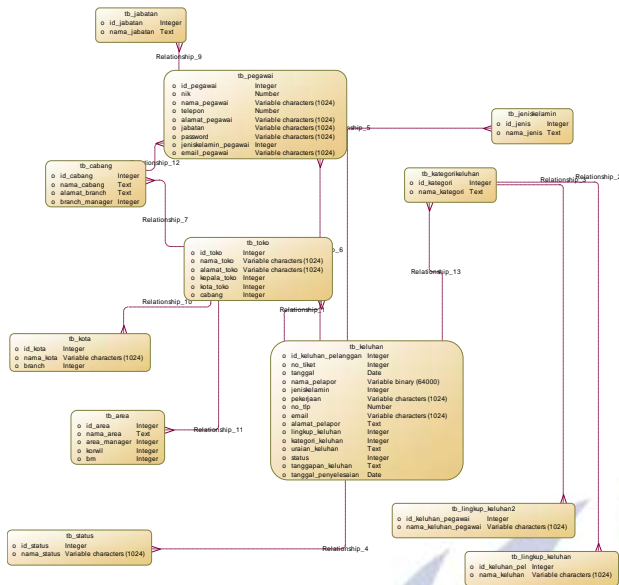
Setelah data keluhan pegawai diterima oleh CSR dan dilakukan pengecekan, maka akan diteruskan oleh CSR kepada Branch terkait untuk diproses lebih lanjut untuk mendapatkan penyelesaian.

## 2. Conceptual Data Model

Berikut ini (Gambar 4) merupakan konsep atau model penanganan keluhan pelanggan pada website keluhan PT Midi Utama Indonesia Tbk.

Pada *Conceptual Data Model* (CDM) (gambar 4) menjelaskan aliran data yang ada pada website untuk menangani data pegawai dan juga data toko alfamidi. Proses (gambar 4) menjelaskan setiap toko berada pada area korwil dan area manager yang berada pada branch (Surabaya) atau branch lainnya.

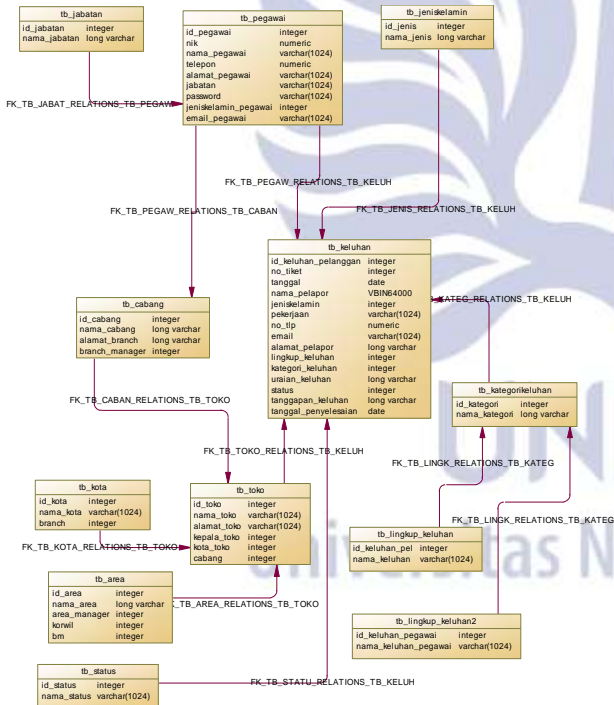
Pada *Conceptual Data Model* (CDM) (gambar 5) menjelaskan aliran data yang menangani atau proses keluhan yang terjadi baik oleh pelanggan atau pegawai alfamidi.



Gambar 4 Conceptual Data Model (CDM) Website Keluhan Pelanggan.

### 3. Physical Data Model

Berikut ini merupakan model data pada website penanganan keluhan pelanggan yang menunjukkan relasi atau hubungan antar tabel (gambar 5).



Gambar 5 Physical Data Model (PDM) Website Keluhan Pelanggan

Pada (gambar 5) menjelaskan proses yang terjadi pada website penanganan keluhan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk.

## Desain Database

Pembuatan aplikasi penanganan keluhan pelanggan yang dibangun, tentunya memerlukan sebuah database untuk melakukan penyimpanan data. Berikut ini merupakan desain rancangan database yang akan digunakan dalam aplikasi penanganan keluhan pelanggan.

Nama Database : keluhan

### 1. Tabel tb\_area

Pada tabel area ini nantinya akan digunakan untuk menyimpan data area dari toko alfamidi yang ada dengan link kode cabang, AC, dan AM.

Tabel 2 Tabel Database Area

Field	Type	Keterangan
<u><b>Id</b></u>	Integer	Auto_increment
<b>Nama_area</b>	Varchar	
<b>Id_cabang</b>	Integer	
<b>Area_manager</b>	Integer	Berisi kode AM
<b>Korwil</b>	Integer	Berisi kode AC

### 2. Tabel tb\_cabang

Pada tabel cabang ini digunakan untuk menyimpan data cabang atau branch alfamidi.

Tabel 3 Tabel Database Cabang

Field	Type	Keterangan
<u><b>Id</b></u>	Integer	Auto_increment
<b>Nama_cabang</b>	Varchar	
<b>Kode</b>	Integer	Berisi kode branch
<b>Branch_manager</b>	Integer	Berisi kode BM

### 3. Tabel tb\_jenis\_kelamin

Pada tabel jenis kelamin ini digunakan untuk membantu dalam form pengisian jenis kelamin, sehingga hanya perlu memanggil kode dari jenis kelamin saja pada koding.

Tabel 4 Tabel Database Jenis Kelamin

Field	Type	Keterangan
<u><b>Id</b></u>	Integer	Auto_increment
<b>Nama_jenis</b>	Varchar	
<b>Kode</b>	Integer	Berisi kode jk

### 4. Tabel tb\_kategori\_keluhan

Pada tabel kategori keluhan ini untuk membedakan form keluhan yang ada pada website keluhan alfamidi.

Tabel 5 Tabel Database Kategori Keluhan

Fields	Type	Keterangan
<u><b>Id</b></u>	Integer	Auto_increment
<b>Nama_kategori</b>	Varchar	
<b>Kode</b>	Integer	kategori keluhan



### 5. Tabel tb\_keluhan

Pada tabel keluhan ini digunakan untuk menerima keluhan pelanggan maupun pegawai alfamidi, dengan pembeda pada “kategori keluhan” antara pelanggan dan pegawai.

Tabel 6 Tabel Database Form Keluhan

Field	Type	Keterangan
Id	Integer	Auto_increment
No_tiket	Varchar	
Tanggal	Date	
No_identitas	Varchar	
Nama	Varchar	
Jenis_kelamin	Integer	Berisi kode JK
Pekerjaan	Varchar	
No_tlp	Varchar	
Email	Varchar	
Alamat_pelanggan	Varchar	
Lingkup_keluhan	Integer	lingkup keluhan
Nama_toko	Integer	Berisi kode toko
Alamat_toko	Varchar	
Kota	Varchar	
Kepala_toko		
Ac		
Am		
Cabang		
Uraian_keluhan	Text	
Kategori_keluhan	Integer	kode keluhan
Status	Integer	status keluhan
Tanggapan_keluhan	Text	penyelesaian keluhan

### 6. Tabel Kota

Pada tb\_kota berisi informasi kota untuk menampung toko dari cabang atau branch, yang akan digunakan untuk memanggil toko yang ada di kota yang dipilih.

Tabel 7 Tabel Database Kota

Field	Type	Keterangan
Id	Integer	Auto_increment
Nama_kota	Varchar	
Kode	Integer	Berisi kode kota
branch	Integer	Berisi kode branch

### 7. Tabel tb\_lingkup\_keluhan\_pelanggan

Pada tabel lingkup keluhan pelanggan ini berisi informasi lingkup keluhan yang sudah dikategorikan untuk pelanggan dan diinputkan oleh admin.

Tabel 8 Tabel Database Lingkup Keluhan Pelanggan

Field	Type	Keterangan
Id	Integer	Auto_increment
Nama_keluhan	varchar	

### 8. Tabel tb\_status

Pada tabel status ini berisi informasi status keluhan baik pelanggan atau pegawai.

Tabel 9 Tabel Database Status Keluhan

Field	Type	Keterangan
Id	Integer	Auto_increment
Nama_status	Varchar	
kode	integer	status keluhan

### 9. Tabel tb\_toko

Pada tabel toko berisi informasi data mengenai toko alfamidi yang ada dan digunakan pada form keluhan pelanggan maupun pegawai.

Tabel 10 Tabel Database Toko

Filed	Type	Keterangan
Id	Integer	Auto_increment
Nama_toko	Varchar	
Alamat_toko	Varchar	
Kepala_toko	Integer	Berisi kode KT
Ac	Integer	Berisi kode ac
Am	Integer	Berisi kode am
Bm	Integer	Berisi kode bm
Kota	Integer	Berisi kode kota
Cabang	Integer	Berisi kode cabang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan perancangan aplikasi yang sudah dibangun untuk menangani keluhan yang terjadi pada PT Midi Utama Indonesia Tbk menggunakan website.

Berikut ini merupakan tampilan website penanganan keluhan PT Midi Utama Indonesia Tbk yang sudah dibuat, serta menjelaskan fungsi dari halaman tersebut.

### Tampilan Halaman Utama Website

Berikut ini (Gambar 6) merupakan hasil tampilan dari website keluhan PT Midi Utama Indoensia Tbk yang menampilkan grafik dan kategori keluhan bagi pelanggan Alfamidi.



Gambar 6 Halaman Utama Website

### Tampilan Halaman Form Keluhan Pelanggan

Berikut ini (Gambar 7) merupakan tampilan halaman formulir keluhan pelanggan, dan langsung dapat mengisi dan menyampaikan keluhannya, tanpa melalui proses login yang hanya diperuntukkan bagi pegawai Alfamidi saja.

Gambar 7 Halaman Formulir Keluhan Pelanggan

Berikutnya adalah halaman tanggapan atas keluhan yang sudah disampaikan, yang menampilkan nomor tiket, setelah mengisi formulir keluhan pelanggan atau formulir keluhan pegawai.

Gambar 8 Halaman Tanggapan Formulir Keluhan

### Tampilan Halaman Form Keluhan Pegawai

Berikut ini adalah halaman formulir keluhan pegawai Alfamidi, dan proses penyampaiannya harus melalui proses login terlebih dahulu, kemudian baru bisa mengisi formulir keluhan pegawai setelah berhasil login sebagai pegawai.

Gambar 9 Halaman Formulir Keluhan Pegawai

### Tampilan Halaman Cek Tiket Keluhan

Setelah mendapatkan nomor tiket atas keluhan yang sudah disampaikan, maka bisa dilakukan pengecekan untuk mengetahui status keluhan yang telah disampaikan,

setelah mengisi dan mengirimkan formulir keluhan pada website keluhan PT Midi Utama Indonesia Tbk.

Gambar 10 Halaman Cek Tiket Keluhan

### Tampilan Halaman Admin OPR

Berikut ini adalah bagian – bagian halaman yang ada ketika melakukan proses login sebagai pegawai dan termasuk dalam Admin atau user AC, AM, dan BM yang dapat melakukan oleh data keluhan pelanggan atau keluhan pegawai PT Midi Utama Indonesia Tbk.

Gambar 11 Halaman Data Keluhan Pelanggan Belum Diproses oleh COS

Gambar 11 adalah halaman yang menampilkan data keluhan pelanggan yang belum diproses, setelah melakukan proses login sebagai COS. Data yang tampil pada halaman ini adalah data sesuai dengan kode toko yang di pimpin oleh COS yang bersangkutan sebagai penanggungjawab toko, dan memiliki akses untuk melakukan penyelesaian terhadap keluhan yang pelanggan yang ada..

Gambar 12 Halaman Data Keluhan Pelanggan Sudah Diproses oleh COS

Gambar 12 adalah halaman yang menampilkan data keluhan pelanggan yang sudah diproses oleh admin COS, setelah melakukan proses login sebagai COS, dan akan



menampilkan tanggal penyelesaian pada form keluhan ketika dilakukan pengecekan..

**PT. MIDI UTAMA INDONESIA TBK**  
Jalan H. H. Thero - No. 9, Gedung Trigemeng, Bekasi, Indonesia.  
No. Telpun 021-594 2443 / Fax 02153754009/09 / Email: mudi@miditbk.com

**A. PERFORMAN KELUHAN**  
NO. TIKET: 0100000  
TANGGAL: 2016-02-05

**B. DATA TOKO**  
NAMA TOKO: KFC Bekasi  
ALAMAT: Bekasi  
KOTA: Bekasi

**C. DATA PELAPOR**  
NAMA: Rendi Puri Permana  
PEKERJAAN: Mahasiswa  
TELEPON: 08961738705  
EMAIL: rendipuri@gmail.com

**D. DATA KELUHAN**  
LINGKUP KELUHAN: Fasilitas Produk Grooming  
URAIAN KELUHAN: Bata  
STATUS: Sudah Diproses  
PENYELESAIAN KELUHAN: Rendi Puri Permana, tanggal 05/02/16

Gambar 14 Tampilan Keluhan Pelanggan oleh COS

Gambar 14 adalah preview keluhan pelanggan yang bisa dilihat baik setelah data sudah mengalami proses atau tindaklanjutan atau data masih berada pada halaman belum diproses .

**PT. MIDI UTAMA INDONESIA TBK**  
Jalan H. H. Thero - No. 9, Gedung Trigemeng, Bekasi, Indonesia.  
No. Telpun 021-594 2443 / Fax 02153754009/09 / Email: mudi@miditbk.com

**A. PERFORMAN KELUHAN**  
NO. TIKET: 0100000  
TANGGAL: 2016-02-05

**B. DATA TOKO**  
NAMA TOKO: KFC Bekasi  
ALAMAT: Bekasi  
KOTA: Bekasi

**C. DATA PELAPOR**  
NAMA: Rendi Puri Permana  
PEKERJAAN: Mahasiswa  
TELEPON: 08961738705  
EMAIL: rendipuri@gmail.com

**D. DATA KELUHAN**  
LINGKUP KELUHAN: Fasilitas Produk Grooming  
URAIAN KELUHAN: Bata  
STATUS: Sudah Diproses  
PENYELESAIAN KELUHAN: Rendi Puri Permana, tanggal 05/02/16

Gambar 15 Halaman Konfirmasi Keluhan Pelanggan  
Pada halaman ini (gambar 15) merupakan formulir untuk melakukan proses konfirmasi setelah data keluhan ditindaklanjuti dan melakukan koordinasi dengan bagian – bagian terkait. Proses ini hanya dapat dilakukan oleh Admin COS selaku penanggungjawab toko yang terkait.

### Tampilan Halaman Admin CSR

Di halaman admin CSR merupakan admin utama dari website keluhan PT Midi Utama Indoensia Tbk yang terdiri atas beberapa halaman untuk mengatur kerja dari website keluhan. Berikut ini adalah hasil dari pembuatan website keluhan untuk halaman admin CSR.

**PT. MIDI UTAMA INDONESIA TBK**  
Jalan H. H. Thero - No. 9, Gedung Trigemeng, Bekasi, Indonesia.  
No. Telpun 021-594 2443 / Fax 02153754009/09 / Email: mudi@miditbk.com

**A. PERFORMAN KELUHAN**  
NO. TIKET: 0100000  
TANGGAL: 2016-02-05

**B. DATA TOKO**  
NAMA TOKO: KFC Bekasi  
ALAMAT: Bekasi  
KOTA: Bekasi

**C. DATA PELAPOR**  
NAMA: Rendi Puri Permana  
PEKERJAAN: Mahasiswa  
TELEPON: 08961738705  
EMAIL: rendipuri@gmail.com

**D. DATA KELUHAN**  
LINGKUP KELUHAN: Fasilitas Produk Grooming  
URAIAN KELUHAN: Bata  
STATUS: Sudah Diproses  
PENYELESAIAN KELUHAN: Rendi Puri Permana, tanggal 05/02/16

Gambar 16 Halaman Data Keluhan Pegawai Belum Diproses

Gambar 16 adalah halaman yang menampilkan daftar keluhan pegawai yang diterima oleh CSR. Pada halaman inilah data keluhan akan diproses dan atau diteruskan kepada Branch untuk mendapatkan penyelesaian atas keluhan pegawai berdasarkan Cabang atau Branch yang bersangkutan. Jika data sudah diteruskan, maka akan dipindahkan ke halaman data keluhan yang sudah diproses.

**PT. MIDI UTAMA INDONESIA TBK**  
Jalan H. H. Thero - No. 9, Gedung Trigemeng, Bekasi, Indonesia.  
No. Telpun 021-594 2443 / Fax 02153754009/09 / Email: mudi@miditbk.com

**A. PERFORMAN KELUHAN**  
NO. TIKET: 0100000  
TANGGAL: 2016-02-05

**B. DATA TOKO**  
NAMA TOKO: KFC Bekasi  
ALAMAT: Bekasi  
KOTA: Bekasi

**C. DATA PELAPOR**  
NAMA: Rendi Puri Permana  
PEKERJAAN: Mahasiswa  
TELEPON: 08961738705  
EMAIL: rendipuri@gmail.com

**D. DATA KELUHAN**  
LINGKUP KELUHAN: Fasilitas Produk Grooming  
URAIAN KELUHAN: Bata  
STATUS: Sudah Diproses  
PENYELESAIAN KELUHAN: Rendi Puri Permana, tanggal 05/02/16

Gambar 17 Halaman Data Keluhan Pegawai Sudah Diproses

Gambar 17 adalah halaman yang menampilkan data keluhan yang sudah diproses oleh CSR pada halaman sebelumnya. data yang ada di halaman ini sudah sampai atau diteruskan kepada Branch dan selanjutnya akan diproses atau ditindaklanjuti oleh Branch terkait dengan bagian terkait.

**PT. MIDI UTAMA INDONESIA TBK**  
Jalan H. H. Thero - No. 9, Gedung Trigemeng, Bekasi, Indonesia.  
No. Telpun 021-594 2443 / Fax 02153754009/09 / Email: mudi@miditbk.com

**A. PERFORMAN KELUHAN**  
NO. TIKET: 0100000  
TANGGAL: 2016-02-05

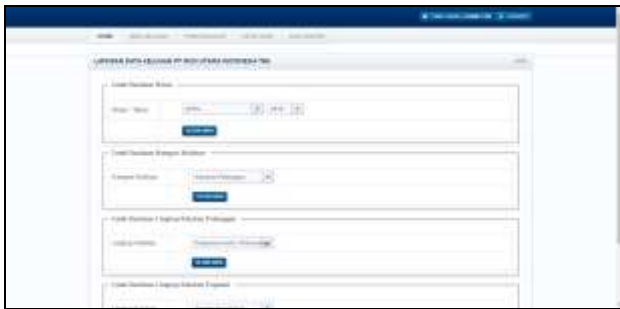
**B. DATA TOKO**  
NAMA TOKO: KFC Bekasi  
ALAMAT: Bekasi  
KOTA: Bekasi

**C. DATA PELAPOR**  
NAMA: Rendi Puri Permana  
PEKERJAAN: Mahasiswa  
TELEPON: 08961738705  
EMAIL: rendipuri@gmail.com

**D. DATA KELUHAN**  
LINGKUP KELUHAN: Fasilitas Produk Grooming  
URAIAN KELUHAN: Bata  
STATUS: Sudah Diproses  
PENYELESAIAN KELUHAN: Rendi Puri Permana, tanggal 05/02/16

Gambar 18 Halaman Data Keluhan Pegawai Sudah Ditangani

Setelah data keluhan pegawai diproses maka akan muncul dihalaman ini, ketika data keluhan sudah ditindaklanjuti oleh Branch terkait. Maka ketika ditinjau oleh admin, akan menampilkan data penyelesaian yang ditambahkan oleh Branch sebagai bentuk tindaklanjut atas keluhan pegawai yang ada di Branch tersebut.



Gambar 19 Halaman Cetak Data Keluhan

Untuk memenuhi rakapitulasi data, maka juga dibuat halaman untuk dapat melakukan pencetakan data keluhan yang masuk atau data keluhan yang ada pada PT Midi Utama Indonesia Tbk. Halaman ini juga digunakan untuk membantu CSR dalam melakukan pelaporan data keluhan yang ada pada PT Midi Utama Indonesia Tbk, dari sisi pelanggan dan atau pegawai.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Setelah melakukan penelitian dan melakukan perancangan, menghasilkan aplikasi website penanganan keluhan pelanggan dan pegawai PT Midi Utama Indonesia Tbk. Keluhan yang dikirimkan oleh pelanggan akan langsung diterima oleh toko yang bersangkutan, dan keluhan yang dikirimkan oleh pegawai juga langsung diterima oleh manajemen yang bersangkutan. Umpan balik yang diberikan kepada pengirim keluhan adalah sebuah no tiket dari keluhan yang sudah dikirimkan. Melalui no tiket keluhan yang diterima, juga bisa diketahui lama proses penyelesaian keluhan yang disampaikan. Untuk perusahaan dimudahkan dengan adanya laporan keluhan pelanggan dan pegawai sebagai monitoring keluhan, yang bisa digunakan sebagai dasar perbaikan sistem yang ada. Sehingga dengan adanya website keluhan yang sudah dibangun dapat memudahkan kedua pihak untuk mendapatkan hak masing – masing, sehingga tidak saling merasa dirugikan.

### Saran

Pada website penanganan keluhan PT Midi Utama Indonesia Tbk yang sudah diselesaikan oleh penulis, terbatas pada proses penyampaian keluhan yang bersumber pada pelanggan dan pegawai. untuk melakukan penyelesaian terhadap keluhan yang ada, baik Kepala Toko atau Branch yang akan menangani keluhan perlu berkoordinasi dengan bagian – bagian terkait, namun belum bisa dilakukan didalam sistem website yang sudah dibangun. Sehingga bagi yang ingin melanjutkan atau memperbaiki website penanganan keluhan di PT Midi Utama Indonesia Tbk bisa menambahkan sistem penyelesaian yang lebih kompleks kedalam bagian – bagian yang lebih rinci atau lebih dikerucutkan kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Alan Nur. 2011. *Jago PHP dan MySQL*. Bekasi: DUNIA KOMPUTER.
- Amik Yami. 2012. *Pelatihan Desain Web dengan Adobe Dreamweaver CS5*. Tegal.
- Arief, M. Rudyanto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Bonafit, Nugroho (2009). *Membuat Aplikasi Sistem dengan PHP dan Editor Dreamweaver*, Gava Media. Yogyakarta.
- Fatansyah(2007), *Basis Data*, Penerbit Informatika, Bandung
- Kadir, Abdul (2005). *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Andi, Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2008. *Belajar DATABASE menggunakan MySQL* Yogyakarta : C.VANDI OFFSET.
- Kerjasama MADSCOM dan PENERBIT ANDI. 2009. *Panduan Praktis Adobe Dreamweaver CS4*. Semarang : Penerbit Andi.
- Prihatoni, Vita Purnomo. 2007. *Menata Gaya Halaman Web Dengan CSS2*. Jakarta :PCMedia.
- Purnomo, V. P. 2005. *Cara Mudah Membuat Website Dengan Dreamweaver MX*. Jakarta: Dian Rakyat.